

ABSTRAK

Industri pariwisata sudah sangat maju di Indonesia dan mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini didukung dengan semakin lengkapnya departemen yang dimiliki setiap hotel, khususnya hotel bintang empat. Pemuda Cafe merupakan salah satu tempat perjamuan makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Oleh karena itu harus menerapkan pelayanan yang baik agar tamu merasa nyaman pada saat berada di hotel. Pelayanan sangat berperan penting dalam menghadapi tamu. Dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat permasalahan mengenai Pelayanan *Food and Beverage* Departemen di Pemuda Cafe Hotel Tunjungan Surabaya.

Peneliti memilih tempat penelitian tepatnya di Pemuda Cafe Hotel Tunjungan yang beralamat di Jl. Tunjungan No. 102-104 Surabaya 60011, Indonesia. Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *Food and beverage* Departemen di Hotel Tunjungan Surabaya yang diberikan kepada tamu. dilihat pada cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, kualitas makanan, kerjasama antar departemen yang baik.

Metode yang di gunakan penulis adalah metode kualitatif. Pendekatan kualitatif memiliki ciri yang berbeda dengan penelitian jenis lain yaitu memiliki ciri-ciri yang berakar pada latar belakang suatu ilmiah yang bersifat nyata (*reality*) sebagai suatu keutuhan dan mengandalkan manusia sebagai objek penelitian. Karena hanya manusia yang dapat berhubungan dengan responden dan objek-objek yang diteliti serta mampu memahami kenyataan-kenyataan yang terjadi di lapangan, memperoleh data yang jelas dan efisien, mengarah pada sasaran yang telah dituju untuk mendapatkan teori dari dasar, dan bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil.

Oleh sebab itu hasil yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian kali ini tentang Pelayanan *Food and Beverage* Departemen dari Hotel Tunjungan Surabaya adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada tamu, seharusnya diadakan pelatihan-pelatihan kepada semua karyawan khususnya *waiter/waiters* di Pemuda Cafe agar ilmu yang mereka dapat semakin baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.